

## **ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pengguna Iphone. Kualitas produk adalah karakteristik dari suatu produk dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan mempunyai sifat laten.. Sedangkan harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Loyalitas pelanggan adalah konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (behavior) daripada dengan sikap. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 48,6% dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 8,5%, apabila secara simultan berpengaruh sebesar 57,1%. Dengan kontribusi kualitas produk yang besar dan tanggapan yang kurang baik akan harga Iphone, jadi Iphone harus membuat suatu variasi produk yang disegmentasi dan ditargetkan kepada pelajar dengan penawaran harga yang lebih terjangkau sehingga akan menjalin hubungan yang baik antara Iphone dengan konsumen dalam waktu yang akan datang.